

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU

KARARI

Karar Tarihi	: 02.04.2026
Karar Sayısı	: 2026/DK-THD/91
Gündem Konusu	: İadelerle İlgili Düzenlemelerde (055 ve 057) Değişiklik Yapılması

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci, 49'uncu, 60'ıncı maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5'inci, 6'ncı, 23'üncü maddeleri ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 sayılı, 07.02.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/56 sayılı Kurul Kararları ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararının,

a) 1'inci maddesinin (a) bendinde geçen "on (10)" ibarelerinin "iki yüz (200)" ibareleri ile değiştirilmesi,

b) 1'inci maddesinin sonuna (c) bendi olarak aşağıdaki ibarenin eklenmesi,

"c) (a) bendinde yer alan TL yükleme işlemine ilişkin olarak; sunduğu diğer tutarlar saklı kalmak kaydıyla işletmecilerin, çevrimiçi işlem merkezi, mobil uygulama gibi kendi mecraları üzerinden elli (50), yüz (100), yüz elli (150) ve iki yüz (200) TL şeklinde yükleme yapılmasına imkân tanınması,"

c) 3'üncü maddesinin aşağıdaki şekilde değiştirilmesi,

"3. On beş (15) gün içinde geri ödemenin yapılamaması halinde,

a. Abonenin aynı işletmecide başka aktif ön ödemeli veya faturalı aboneliğinin bulunması durumunda on beş (15) gün içinde kalan bakiyenin hattında kullanılması veya ilk faturadan, tutar kalması ve abonenin de aksi talebi bulunmaması halinde müteakip faturalardan mahsup edilmesi,

b. (a) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'ndan aldığı yetkiye istinaden Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin (BKM) sunduğu Kolay Adresleme Sistemi (KOLAS) katılımcısı ödeme hizmeti sağlayıcıları vasıtasıyla BKM tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde, işletmeci tarafından bireysel aboneliği olan alacaklının Kolay Adres olarak tanımladığı Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasına veya Yabancı Kimlik Numarasına iade edilmesi gereken tutarın on beş (15) gün içinde aktarılması,

c. (b) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde on beş (15) gün içinde posta masrafını aşan tutarlar için tüketicinin bilinen en son adresine posta yolu ile gerekli bilgilendirme yapılması,

ç. (c) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, feshi müteakip iki (2) yıl içinde abonenin işletmeciye başvurması durumunda aboneye kalan bakiyenin başvuruyu müteakip on beş (15) gün içinde iade edilmesi,

d. Bu maddenin (ç) bendi kapsamında abonenin işletmeciye başvuru yapmaması halinde, feshi müteakip iki (2) yıl içinde aynı işletmeciye yeniden abone olması durumunda on beş (15) gün içinde kalan bakiyenin kullanılması veya yeni aboneliğin faturalı olması durumunda ilk faturadan, tutar kalması ve abonenin de aksi talebi bulunmaması halinde müteakip faturalardan mahsup edilmesi,”

2. 01.10.2024 ila 16.06.2026 tarihleri arasında çeşitli nedenlerle aboneliği feshedilen ön ödemeli abonelerin hesaplarında kalan bakiye için işbu Karar ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararının 3'üncü maddesi kapsamındaki işletilmemiş olan süreçlerin 01.10.2026 tarihine kadar işletilmesi,

3. 07.02.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/56 sayılı Kurul Kararı ile değişik 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar'ın,

a) 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının aşağıdaki şekilde değiştirilmesi,

“(1) Bu Usul ve Esasların 8'inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca yapılan bütün işlemlere rağmen, iadenin tamamlanamaması durumunda;

a) 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'ndan aldığı yetkiye istinaden Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin (BKM) sunduğu Kolay Adresleme (KOLAS) Sistemi katılımcısı ödeme hizmeti sağlayıcıları vasıtasıyla BKM tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde, işletmeci tarafından bireysel aboneliği olan alacaklının Kolay Adres olarak tanımladığı Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasına veya Yabancı Kimlik Numarasına iade edilmesi gereken tutar on beş (15) gün içinde aktarılır.

b) (a) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, on beş (15) gün içinde posta masrafını aşan tutarlar için tüketicilerin bilinen en son adresine posta yolu ile gerekli bilgilendirme yapılır.”

b) “GEÇİCİ MADDE 2”den sonra gelmek üzere aşağıdaki geçici maddenin eklenmesi,

“GEÇİCİ MADDE 3- (1) 01.09.2024 ila 31.06.2026 tarihleri arasında işletmecilere tebliğ edilen iadeye ilişkin Kurul Kararları ile sınırlı olmak üzere bu Usul ve Esasların 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında KOLAS süreci işletilmeyen tutarlar için 01.09.2026 tarihine kadar KOLAS süreci işletilir.”

4. İşbu Kararın 1, 2 ve 3'üncü maddelerinin 01.07.2026 tarihinde yürürlüğe girmesi, hususlarına karar verilmiştir.